

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Penulis mengucapkan puji syukur kepada **Tuhan Yang Maha Esa**, atas anugrah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS KOTA DAMRI DI SURABAYA ”**

guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
4. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yg telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, saran,

petunjuk, dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan penilitin ini sehingga penelitian ini dapat terselenggara.

5. Segenap tenaga pengajar, karyawan dan seluruh rekan-rekan mahasiswa terutama Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya.
6. Bapak Drs. Sutaryo, selaku Kepala UPTD terminal Purabaya Dinas Perhubungan kota Surabaya atas ijin untuk melakukan penelitian dan juga segenap pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut berperan di dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai UPTD Terminal Purabaya yang telah banyak membantu menulis dan menyelesaikan penelitian.
8. Ayah, Bunda, kakak tersayang penulis yang selalu memberikan doa restu, dan motivasi selama penulis menempuh kuliah sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Om *Malas* yang telah membimbing dan memberikan cinta dan kasih sayang serta dukungannya baik materiil dan mentalitas. Tidak dapat terbalas budi, penyelesaian skripsi inilah kado terbesar yang dapat diberikan.
10. Bibit, Jaynuri, Hanggoro, Patrick, Feby, Ikbal, Umik, Nova, Ita, dan semua teman-teman penulis yang memberikan dukungan moral dan kritik membangun.
11. Khususnya: "Dik Ian" yang selama ini selalu menjadi penghibur mas ketika mas merasa suntuk dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

12. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari isi maupun penyajian skripsi ini karena keterbatasan yang ada. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan limpahan rahmatnya kepada kita semua.

Wassalammualaiku Wr, Wb.

Surabaya, Mei 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Tinjauan Teori.....	10
2.2.1. Perspektif Jasa.....	10
2.2.2. Jasa Transportasi	14
2.2.3. <i>Customer Value</i>	19
2.2.4. Kepuasan Pelanggan (konsumen)	24
2.2.5. Hubungan Antar Variabel	26
2.3. Kerangka Konseptual	28
2.4. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31

3.1.1. Definisi Operasional.....	31
3.1.2. Pengukuran Variabel	33
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	34
3.2.1. Populasi	34
3.2.2. Sampel.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1. Jenis data	35
3.3.2. Sumber Data	35
3.3.3. Pengumpulan Data	35
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	36
3.4.1. Teknik Analisis	36
3.4.2. Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.3. Analisis Data	45
4.3.1. Evaluasi <i>Outlier</i>	45
4.3.2. Evaluasi Reliabilitas.....	46
4.3.3. Evaluasi Validitas.....	48
4.3.4. Evaluasi Construct <i>Reliability</i> dan Variance Extracted .	49
4.3.5. Evaluasi Normalitas	51
4.3.6. Analisis Model One – Step Approach to SEM	53

4.3.7. Uji Kausalitas	56
4.3.8. Analisis <i>Unidimensi First Order</i>	57
4.3.9. Analisis Unidimensi Second Order	59
4.3.10. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	60
4.4. Pembahasan.....	61
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	 65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Skema <i>Customer Delivered Value</i>	21
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 4.1. Model Pengukuran & Struktural Model Specification: One Step Approach: base Model	54
Gambar 4.2 Model Pengukuran & Struktural Model Specification: One Step Approach: Modifikasi.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Langkah Untuk Menciptakan <i>Customer Value</i>	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	39
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	39
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi <i>service planning</i> dan <i>reliability</i>	40
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi <i>comfort and other factor</i>	41
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi <i>network design</i>	42
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi <i>competent</i>	42
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi <i>customer value</i>	43
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Kepuasan	44
Tabel 4.11 Outlier Data.....	46
Tabel 4.12. Reliabilitas Data.....	47
Tabel 4.13. Validitas Data.....	49
Tabel 4.14. Construct <i>Reliability</i> dan Variance Extracted	50
Tabel 4.15. Normalitas Data	52
Tabel 4.16. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One- Step Approach – Base Model</i>	54
Tabel 4.17. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One- Step Approach – Modifikasi</i>	55
Tabel 4.18. Hasil Uji Kausalitas	56
Tabel 4.19. Unidimensi First Order	58

Tabel 4.20. Unidimensi Second Order	60
Tabel 4.21. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	61

ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS KOTA DAMRI DI SURABAYA

**Oleh :
Mohammad Irwansyah**

Abstraksi

Masalah kemacetan menjadi masalah yang dihadapi oleh berbagai kota besar termasuk Surabaya. Sebenarnya Pemerintah daerah Surabaya sudah menyadari adanya masalah kemacetan lalu lintas dan mensolusikan dengan menerapkan Intelligent Transport System – Area Traffic Control System (ITS-ATCS) dengan anggaran yang mencapai 16 Milyar namun database transportasi dan pelayanan angkutan masih belum terintegrasi dengan baik. Banyak pihak yang masih meragukan solusi tersebut sebagai cara untuk menguraikan kemacetan lalu lintas di Surabaya. Untuk itu, salah satu solusi yang paling dekat adalah meningkatkan efektifitas penggunaan bus kota sehingga penggunaan mobil pribadi bisa berkurang sehingga mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas kota. Untuk itu, masalah yang dirumuskan adalah mengidentifikasi pengaruh *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus kota Patas di Surabaya.

Jumlah responden penelitian ini sebanyak 143 responden dengan 1 orang terkena *outliers* sehingga jumlah responden menjadi 142 responden. Variabel yang diteliti meliputi: *service planning* dan *reliability, comfort and other factor, network design*, dan *competent*. Teknik analisa data yang digunakan adalah structural equation model dengan menggunakan program Amos.

Temuan penelitian ini mengidentifikasi bahwa *comfort and other factor, network design, competent* berpengaruh terhadap *customer value* dan *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus kota Patas. Namun penelitian ini mendapatkan temuan bahwa *service planning* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap *customer value* karena diidentifikasi bahwa sensitivitas pelanggan yang rendah terhadap *service planning* dan *reliability* sehingga berbagai indikator dari variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap *customer value*

Kata Kunci: *Customer value*, Kepuasan Pelanggan, Bus Kota, Surabaya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Fenomena kehidupan perkotaan menunjukkan bahwa penambahan penduduk dan luas kota menyebabkan jumlah lalu lintas juga meningkat. Sedangkan sistem lalu lintas mendekati jenuh, sehingga bertambahnya jumlah lalu lintas berpengaruh besar terhadap kemacetan lalu lintas, yang berarti pula bertambahnya waktu dan biaya perjalanan di dalam sistem lalu lintas tersebut. Panjang jalan raya, jalan tol maupun jalan rel yang dibutuhkan untuk tiap orang tergantung pada jarak perjalanan rata-rata orang per hari, dan lebih lanjut ini tergantung pada luas daerah perkotaan. Efisiensi penggunaan bahan bakar, energi, ruang dan waktu yang digunakan dalam transportasi akan sangat berbeda untuk setiap jenis sistem transportasi, menurut jumlah dan kepadatan penduduk dalam kota.

Kegiatan manusia seiring dengan kebutuhan dasar manusia dengan manusia lainnya atau sistem kebutuhan lainnya seperti alat perhubungan yang disebut dengan alat transportasi. Melalui alat transportasi, pergerakan lalu lintas menjadi lebih cepat, aman, nyaman dan terintegrasi. Sarana transportasi (alat angkut) berkembang mengikuti fenomena yang timbul akibat penggalian sumberdaya seperti penemuan teknologi baru, perkembangan struktur masyarakat, dan peningkatan pertumbuhan. Pemilihan sistem transportasi yang salah untuk wilayah perkotaan dapat mengakibatkan terjadinya kemacetan lalu lintas, yang

berarti pemborosan besar dari penggunaan energi dan ruang, serta timbulnya masalah pencemaran udara akibat gas buang kendaraan yang semakin besar jumlahnya.

Tingginya tingkat mobilitas didukung dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk di perkotaan, akibatnya permasalahan kemacetan lalu lintas merupakan masalah krusial yang tidak bisa dihindarkan. Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya kemacetan diantaranya adalah: arus yang melewati jalan telah melampaui kapasitas jalan, terjadi kecelakaan lalu-lintas sehingga terjadi gangguan kelancaran karena masyarakat yang menonton kejadian kecelakaan atau karena kendaraan yang terlibat kecelakaan belum disingkirkan dari jalur lalu lintas, terjadi banjir sehingga kendaraan memperlambat kendaraan, adanya perbaikan jalan, bagian jalan tertentu yang longsor, kemacetan lalu lintas yang disebabkan kepanikan seperti kalau terjadi isyarat sirene tsun atau tanda bahaya masal (Kemacetan, 2009, <http://id.wikipedia.org/wiki/Kemacetan>).

Masalah kemacetan menjadi masalah yang dihadapi oleh berbagai kota besar termasuk Surabaya. Sebenarnya Pemerintah daerah Surabaya sudah menyadari adanya masalah kemacetan lalu lintas dan mensolusikan dengan menerapkan Intelligent Transport System – Area Traffic Control System (ITS-ATCS) yang penerapannya akan dimulai secara bertahap tahun mulai anggaran 2010. Sesuai rencana, pada tahap awal sistem ITS-ATCS akan dibangun di 15 simpang zona Surabaya Timur dengan ruang kontrol utama di Bratang. Dengan anggaran yang mencapai 16 Milyar itu, proyek ini tidak boleh gagal dalam mengurai benang merah kemacetan di Surabaya. Namun database transportasi dan

pelayanan angkutan masih belum terintegrasi dengan baik. Banyak pihak yang masih meragukan solusi tersebut sebagai cara untuk menguraikan kemacetan lalu lintas di Surabaya (Proyek ITS-ATCS Habiskan Anggaran Besar, Kemacetan Tetap Tak Terurai, 2009).

Secara umum, untuk mengatasi kemacetan lalu lintas, seluruh kota besar akan diwajibkan membangun sistem transportasi massal bus rapid transit (BRT). Peraturan pemerintah (PP) untuk itu sedang disusun dan ditargetkan bisa operasional pada 2011. UU No 22/2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (UU LLAJ) yang diundangkan tahun 2009 merupakan terobosan signifikan bagi pembangunan angkutan umum. UU itu mengamanatkan pemerintah wajib menyediakan angkutan massal yang memiliki standar layanan minimal dan terjangkau (Gunarto, 2008).

Dijelaskan pula bahwa tren di kota-kota besar dunia, solusi angkutan umum massal yang dikembangkan adalah BRT, seperti proyek busway di DKI Jakarta. Dephub pun akan mengembangkan sistem BRT ke kota-kota besar di Indonesia, yakni kota berpenduduk minimal 500.000 jiwa yang diharapkan bisa operasional tahun 2011. Untuk itu, pemerintah atau pemda harus menyediakan jalan khusus untuk BRT. Karena dana pemda terbatas, Dephub akan memperjuangkan agar jalan khusus busway dibiayai oleh Departemen PU (Gunarto, 2008).

Berdasarkan fenomena di atas, bisa dijelaskan bahwa solusi untuk mengatasi masalah kemacetan di Surabaya salah satunya dengan membangun busway seperti yang dilakukan oleh Jakarta. Ketika telah mengagendakan busway

sebagai cara untuk mengatasi masalah, berarti berhubungan dengan masalah pembiayaan dan pendanaan yang besar, dan belum tentu busway sebagai solusi yang tepat sehubungan dengan masalah kemacetan.

Mengatasi masalah kemacetan sebenarnya tidak harus terlalu jauh dengan membangun sejumlah sarana dan prasarana yang membutuhkan biaya besar, namun bisa dengan mengefektifkan sarana yang telah ada. Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki angkutan masa untuk penduduk kota yaitu bus kota. Kemacetan lalu lintas Surabaya bisa disebabkan karena tingginya pemakaian kendaraan pribadi untuk mobilitas. Ketika pemakaian kendaraan pribadi bisa dikurangi dengan sendirinya akan mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas yang ada. Jika selama ini keberadaan bus kota kurang bisa menjadi daya tarik bagi masyarakat kota, hal ini mengharuskan pemerintah kota melakukan evaluasi mengenai layanan bus kota sehingga menjadi kurang menarik bagi masyarakat untuk mendukung mobilitasnya.

Data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya tahun 2008 dan tahun 2009. Jumlah pelanggan bus kota baik kelas ekonomi maupun kelas patas mengalami penurunan. Adapun data mengenai jumlah pelanggan selama tahun 2008 dan tahun 2009 baik bus ekonomi maupun bus patas sebagaimana disajikan berikut:

Tabel 1.2. Data Jumlah Pelanggan Bus Kota Surabaya

Jenis Bus Kota	Bus Ekonomi		Bus Patas	
	2008	2009	2008	2009
Januari	95.726	77.379	222.650	179.990
Februari	84.243	53.472	208.242	114.212
Maret	97.298	61.748	213.152	132.507
April	70.806	82.635	203.587	127.438
Mei	80.869	78.908	167.713	155.206
Juni	89.273	70.457	160.481	157.401
Juli	89.213	94.333	176.619	201.613
Agustus	89.484	77.379	194.775	181.684
September	95.726	97.853	198.046	193.894
Oktober	119.442	95.478	260.201	198.766
November	71.822	103.102	162.666	248.423
Desember	94.294	96.427	218.751	118.668
Total	1.078.196	989.171	2.386.883	2.009.802

Sumber: Unit Pelaksana Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2009

Berdasarkan data tabel 1.2. di atas diketahui bahwa jumlah pelanggan bus kota kelas ekonomi maupun bus kota kelas patas mengalami penurunan. Jumlah penurunan bus kota kelas ekonomi adalah sebanyak 89.025 pelanggan dan penurunan jumlah penumpang bus patas sebanyak 377.081 pelanggan. Data ini menguatkan bahwa bus kota Surabaya mengalami penurunan jumlah penumpang dan hal ini mengindikasikan bahwa jumlah masyarakat Surabaya yang berminat menggunakan bus kota semakin menurun.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eboli dan Gabriella Mazzulla (2007) dengan judul: “*Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*,” menguraikan mengenai variabel yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan bus bus, diantaranya adalah *service planning* dan *reliability, comfort* dan *other factor*, dan *network design*. Berdasarkan pada penelitian ini maka menjadi acuan untuk

melakukan penelitian mengenai bus kota Surabaya sebagai masukan bagi pemerintah kota dalam mengatasi masalah kemacetan lalu lintas.

Berdasarkan variabel penelitian yang dilakukan oleh Eboli dan Gabriella Mazzulla (2007) dikembangkan dengan menambahkan sat variabel lagi yang perlu diteliti yaitu kompetensi dan diarahkan untuk mengidentifikasikan customer value konsumen, dengan alasan bahwa ketika customer value tinggi maka akan menyebabkan kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan bus kota. Fokus penelitian ini adalah layanan bus kota Patas mengingat tingkat kenyamanan bus kota patas lebih baik dibandingkan bus kota ekonomi sehingga masyarakat lebih berminat menggunakan bus kota Patas dibandingkan bus kota ekonomi.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah *customer Value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus kota Patas di Surabaya ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menjelaskan pengaruh *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus kota Patas di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen bus kota

Memberikan informasi tambahan kepada manajemen bus kota untuk mengelola layanan bus kota Surabaya sehingga keberadaan bus kota memiliki peran yang lebih besar dalam mengatasi masalah kemacetan kota Surabaya.

2. Bagi peneliti lebih lanjut

Bisa digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian serupa di waktu yang akan datang.